

## Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Metro Futsal Renon Denpasar

Oleh

A.A.Sagung Pipit Ingka Pratiwi<sup>1</sup>  
Ni Ketut Seminari<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia  
e-mail: [pipit.ingka@yahoo.com](mailto:pipit.ingka@yahoo.com)/ telp: 08970182112

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan agar mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan manakah variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen Metro Futsal. Analisis data yang digunakan dengan menggunakan *Method of Successive Internal* (MSI) dan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) diketahui besarnya 0,779. Ini menunjukkan bahwa 77,9% variasi perubahan naik turunnya variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan 22,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara simultan dan parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Metro Futsal.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan konsumen.*

### ABSTRAC

*this research has the objective to determine the effect of service quality on customer satisfaction and determine the dominant variables that affect customer satisfaction Metro Futsal. Analysis of the data used is a Method of Successive Internal (MSI) and multiple linear regression analysis. The results analysis coefficient of determination ( $R^2$ ) unknown amount of 0.779. It shows that 77.9% of variation changes the variable rise and fall of consumer satisfaction is influenced by the variable quality of service, while the remaining 22.1% is influenced by other variables not included in the model. The results of this study showed a significant effect simultaneously and partially between service quality on customer satisfaction Metro Futsal.*

**Keyword:** *quality of service, customer satisfaction.*

## PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman yang semakin modern mengakibatkan perilaku konsumen berubah dalam segi pemenuhan kebutuhannya sehingga terjadi persaingan bisnis produk ataupun jasa bagi para pengusaha. Para pelaku usaha saat ini tidak dapat menjalankan usahanya tanpa perhitungan dan perencanaan yang matang, karena semakin bertambahnya pelaku usaha dalam industri dapat berarti semakin bertambahnya pesaing dan meningkatkan tingkat persaingan (Wijaya, 2011).

Masyarakat umumnya kurang memahami akan pentingnya olahraga, karena hal utama yang perlu kita jaga dalam kehidupan yaitu kesehatan. Perkembangan olahraga futsal saat ini kian meningkat terutama dikalangan generasi muda, perhatian khusus pemerintah daerah terhadap cabang olahraga futsal dapat dilihat dengan masuknya futsal sebagai cabang olahraga eksibisi pada Pekan Olahraga Provinsi Bali.

Perusahaan penyewaan lapangan futsal di Kota Denpasar yakni Metro Futsal. Metro Futsal dapat dikategorikan sebagai perusahaan yang memberi layanan jasa karena memenuhi kriteria jasa, diantaranya adalah produknya hanya dapat dirasakan, tidak menimbulkan kepemilikan, dan proses konsumsinya bersamaan dengan proses produksinya.

Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk, karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk maupun jasa. Menurut Tjiptono (2008:95) dalam memberikan kualitas pelayanan

yang baik kepada konsumen, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yakni: *tangible* (bukti langsung), *empathy* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *reliability* (keandalan).

Penelitian yang dilakukan oleh Bernadine (2005) menyimpulkan bahwa variabel kehandalan merupakan variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, lain halnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati, dkk (2012) menyimpulkan bahwa variabel *reliability* memiliki pengaruh paling dominan diantara empat variabel lainnya terhadap kepuasan konsumen, dan pengaruh paling rendah terdapat pada variabel *responsiveness*. Penelitian yang dilakukan Hyum-Duck Kim *et al.*, (2006) menyatakan bahwa dimensi yang mendominasi pengaruh kepuasan konsumen adalah keandalan dan jaminan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang menggunakan jasa sewa lapangan futsal pada Metro Futsal Renon, Denpasar.

### **Objek Penelitian**

Obyek penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa sewa lapangan pada Metro Futsal

### **Identifikasi Variabel**

Menurut Sugiyono (2009:59), variabel adalah suatu nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang untuk dipelajari atau ditarik kesimpulannya. Di dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu :

- 1) Variabel bebas dalam penelitian ini adalah : Kualitas Pelayanan (X) yang menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan.
- 2) Variabel terikat dalam penelitian ini adalah : Kepuasan Konsumen (Y).

### **Jenis Data dan Sumber Data**

#### **Jenis Data**

- 1) Data Kualitatif

Data kualitatif dalam penelitian ini, adalah perilaku konsumen yang menggunakan jasa Metro Futsal Renon Denpasar.

- 2) Data Kuantitatif

Dalam penelitian ini, yang termasuk data kuantitatif adalah jumlah konsumen serta jumlah skor dari jawaban kuisioner.

#### **Sumber Data**

1. Data Primer

Dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah data hasil pengisian kuisioner.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini yang termasuk data sekunder adalah jumlah konsumen Metro Futsal Renon Denpasar.

## **Populasi, Sampel, dan Metode Penentuan Sampel**

### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh konsumen setiap saat yang menggunakan jasa sewa lapangan Metro Futsal Renon Denpasar.

### **Sampel**

Sebanyak 23 indikator digunakan pada penelitian ini, sehingga banyaknya responden yang diambil sebagai sampel adalah  $5 \times 23 = 115$  orang.

## **Teknik Analisis Data**

### **Analisis Regresi Berganda**

Dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini digunakan model analisis regresi linier berganda. Analisis ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y).

$$Y = b_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \dots \quad (2)$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Konsumen
- X<sub>1</sub> = *Tangibles* (bukti fisik)
- X<sub>2</sub> = *Reliability* (kehandalan)
- X<sub>3</sub> = *Responsiveness* (daya tanggap)
- X<sub>4</sub> = *Assurance* (asuransi)
- X<sub>5</sub> = *Empathy* (empati)

$b_0$  = Konstanta

$b_1..b_5$  = koefisien regresi variabel independent

### Pengujian Hipotesis

Dalam membuktikan hipotesis yang dirumuskan maka dilakukan uji F dan uji t, dengan tingkat kepercayaan (*confidence internal*) = 95% ( $\alpha = 5\%$ ).

#### (1) Regresi serempak (F-test)

Analisis ini digunakan untuk menguji signifikansi variabel bebas terhadap variabel terikat.

#### (2) Analisis t-test (Uji Parsial)

Analisis ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Metro Futsal Denpasar.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1 Penilaian Responden Pada Variabel Bukti Fisik**

No	Variabel Bukti fisik ( $X_1$ )	Klasifikasi Jawaban				Total skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4		
		STS	TS	S	SS		
1	Karyawan Metro Futsal berpenampilan sopan	0	21	46	48	372	3,23
2	Lokasi Metro Futsal sangat mudah dicari	0	19	49	47	373	3,24
3	Metro Futsal memiliki areal parkir yang luas	0	20	41	54	379	3,30
4	Metro Futsal memiliki ruang tunggu yang nyaman	0	17	51	47	375	3,26
	Bukti fisik ( $X_1$ )	Total rata – rata skor					3,26

Berdasarkan Tabel 1 total rata- rata skor untuk variabel bukti fisik adalah 3,26 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap item pernyataan pada variabel bukti fisik.

**Tabel 2 Penilaian Responden Pada Variabel Keandalan**

No	Variabel	Klasifikasi Jawaban				Total skor	Rata-rata skor
	Keandalan ( $X_2$ )	1	2	3	4		
		STS	TS	S	SS		
1	Karyawan Metro Futsal menginformasikan kembali jadwal sesuai dengan yang telah ditetapkan	0	19	55	41	367	3,19
2	Metro Futsal dapat diandalkan dalam melakukan kerjasama menyelenggarakan kompetisi futsal	0	21	49	45	369	3,21
3	Karyawan Metro Futsal dapat memberikan informasi jasa yang ditawarkan dengan jelas	0	18	51	46	373	3,24
4	Jam buka Metro Futsal telah sesuai dengan ketersediaan waktu konsumen	0	14	49	52	383	3,33
	Keandalan ( $X_2$ )	Total rata – rata skor					3,24

Tabel 2 menunjukan bahwa total rata-rata skor untuk variabel kehandalan adalah 3,24 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap item pernyataan pada variabel keandalan.

**Tabel 3. Penilaian Responden Pada Variabel Daya Tanggap**

No	Variabel	Klasifikasi jawaban				Total skor	Rata-rata skor
	Daya tanggap ( $X_3$ )	1	2	3	4		
		STS	TS	S	SS		
1	Karyawan Metro Futsal dapat dengan cepat melakukan proses pelayanan	0	18	48	49	376	3,27
2	Karyawan Metro Futsal memberi tanggapan yang positif pada saat konsumen menyampaikan keluhan	0	19	43	53	379	3,30
3	Karyawan Metro Futsal dapat dengan cepat tanggap mengatasi masalah yang timbul	0	19	48	48	374	3,25
4	Konsumen dapat dengan mudah memperoleh informasi mengenai Metro Futsal	0	13	46	56	388	3,37
	Daya tanggap	Total rata – rata skor					3,29

Total rata- rata skor pada penilaian responden pada variabel daya tanggap yang ditunjukkan pada Tabel 3 adalah 3,29 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap item pernyataan pada variabel daya tanggap.

**Tabel 4. Penilaian Responden Pada Variabel Jaminan**

No	Variabel Jaminan ( $X_4$ )	Klasifikasi Jawaban				Total skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4		
		STS	TS	S	SS		
1	Konsumen merasakan kenyamanan selama bermain futsal di Metro Futsal	0	19	34	62	388	3,37
2	Karyawan Metro Futsal melayani konsumen secara sopan	0	19	40	56	382	3,32
3	Kesediaan karyawan Metro Futsal untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.	0	19	38	58	384	3,34
4	Kemudahan dalam melakukan reservasi atau pemesanan lapangan	0	14	35	66	397	3,45
	Jaminan ( $X_4$ )	Total rata – rata skor					3,37

Pada Tabel 4. menunjukkan bahwa total rata- rata skor untuk variabel jaminan adalah 3,37 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap item pernyataan pada variabel jaminan.

**Tabel 5. Penilaian Responden Pada Variabel Empati**

No	Variabel Empati ( $X_5$ )	Klasifikasi Jawaban				Total skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4		
		STS	TS	S	SS		
1	Karyawan Metro Futsal memberikan perhatian secara individual kepada konsumen tentang apa yang diinginkan	0	17	42	56	384	3,34
2	Karyawan Metro Futsal memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial	0	19	42	54	380	3,30
3	Karyawan Metro Futsal lebih mengutamakan kepentingan konsumen	0	18	29	68	395	3,43
4.	Karyawan Metro Futsal selalu memberikan senyum kepada						



	konsumen	0	18	30	67	394	3,43
	Empati ( $X_s$ )	Total rata – rata skor					3,37

*Sumber: Lampiran 6 (Data primer yang diolah, 2013)*

Dapat dilihat pada Tabel 5 total rata- rata skor untuk variabel empati adalah 3,37 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap item pernyataan pada variabel empati.

**Tabel 5. Penilaian Responden Pada Variabel Kepuasan Konsumen**

1	Variabel	Klasifikasi Jawaban				Total Skor	Rata-rata skor
		1	2	3	4		
		STS	TS	S	SS		
1	Secara keseluruhan konsumen merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Metro Futsal	0	14	28	73	404	3,51
2	Metro Futsal dapat memberikan kepuasan yang sesuai dengan harapan pelanggan	0	19	23	73	399	3,47
3	Kecepatan karyawan Metro Futsal dalam memberikan pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen	0	20	38	57	382	3,32
	Kepuasan Konsumen(Y)	Total rata – rata skor					3,43

Berdasarkan Tabel 5 total rata- rata skor untuk variabel kepuasan konsumen adalah 3,43 yang berarti bahwa responden sangat setuju terhadap item pernyataan pada variabel kepuasan konsumen.

### **Analisis Regresi Linear Berganda**

Data hasil analisis dengan menggunakan program SPSS pada Tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien regresi	Standardized Coefficients Beta	t-hitung	Sig.	Ket
Kepuasan Konsumen (Y)	Bukti Fisik	0,137	0,171	2,577	0,011	Sig
	Keandalan	0,181	0,217	3,063	0,003	Sig
	Daya Tanggap	0,173	0,209	3,000	0,003	Sig
	Jaminan	0,187	0,235	3,148	0,002	Sig
	Empati	0,157	0,2	2,817	0,006	Sig
Constant = -0,552				F Ratio = 81,226		
Adjusted R Square = 0,779				Sig = 0,000		

Berdasarkan Tabel 6, maka dapat diketahui persamaan regresi yang dihasilkan, yakni:

$$Y = -0,552 + 0,137 \beta_1 + 0,181 \beta_2 + 0,173 \beta_3 + 0,187 \beta_4 + 0,157 \beta_5$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Konsumen  
 $\beta_0$  = Konstanta sebesar -0,552  
 $\beta_1$  = Bukti Fisik (0,137)  
 $\beta_2$  = Keandalan (0,181)  
 $\beta_3$  = Daya tanggap (0,173)  
 $\beta_4$  = Jaminan (0,187)  
 $\beta_5$  = Empati (0,157)

Interpretasi dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut.

- Diketahui konstanta besarnya -0,552 mengandung arti jika kualitas pelayanan (X) konstan, maka kepuasan konsumen (Y) akan menurun.
- $\beta_1 = 0,137$  ; menyatakan bahwa peningkatan variabel bukti fisik ( $X_1$ ), mengakibatkan perubahan yang positif pada kepuasan konsumen (Y), dengan asumsi variabel bebas yang dianggap konstan.
- $\beta_2 = 0,181$  ; berarti apabila variabel keandalan ( $X_2$ ) meningkat, maka akan mengakibatkan perubahan yang positif pada kepuasan konsumen (Y), dengan asumsi variabel bebas yang dianggap konstan.

- d)  $\beta_3 = 0,173$  ; berarti apabila variabel daya tanggap ( $X_3$ ) meningkat, maka akan mengakibatkan perubahan yang positif pada kepuasan konsumen ( $Y$ ), dengan asumsi variabel bebas yang dianggap konstan.
- e)  $\beta_4 = 0,187$  ; berarti apabila variabel jaminan ( $X_4$ ) meningkat, maka akan mengakibatkan perubahan yang positif pada kepuasan konsumen ( $Y$ ), dengan asumsi variabel bebas yang dianggap konstan.
- f)  $\beta_5 = 0,157$  ; berarti apabila variabel empati ( $X_5$ ) meningkat, maka akan mengakibatkan perubahan yang positif pada kepuasan konsumen ( $Y$ ), dengan asumsi variabel bebas yang dianggap konstan.
- g)  $R^2 =$  Nilai koefisien determinasi berganda sebesar 0,779. Ini menunjukkan bahwa 77,9 persen variasi perubahan naik-turunnya variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yakni sebesar 22,1 persen.

### **Hasil Pengujian Hipotesis**

#### **Pengujian Secara Simultan (Uji F)**

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan hasil nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $(81,226) > F_{tabel}$   $(2,30)$  dengan nilai Sig. Uji F  $(0,000) < \alpha$   $(0,05)$ . Hal ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Metro Futsal Denpasar. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Arya (2008) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk menguji hipotesis yang kedua yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Metro Futsal Denpasar. Uji regresi parsial (Uji t) dapat ditunjukkan pada Tabel 7.

**Tabel 7 Uji Regresi Parsial (Uji t)**

No	Variabel	$t_{hitung}$	Signifikansi	$t_{tabel}$
1	Bukti Fisik	2,577	0,011	1,658
2	Keandalan	3,063	0,003	1,658
3	Daya Tanggap	3,000	0,003	1,658
4	Jaminan	3,148	0,002	1,658
5	Empati	2,817	0,006	1,658

Adapun langkah pengujian hipotesis (Uji t) dilakukan sebagai berikut.

1. Pengaruh Bukti Fisik ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Metro Futsal Denpasar.

Hasil pengujian hipotesis pada variabel bukti fisik ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Metro Futsal Denpasar. Hasil pengujian dapat dilihat dari besarnya nilai  $t_{hitung}$  (2,577) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,658) jadi  $H_0$  ditolak.

2. Pengaruh keandalan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Metro Futsal Denpasar.

Hasil pengujian hipotesis pada variabel keandalan ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Metro Futsal Denpasar. Hasil pengujian dapat dilihat dari besarnya nilai  $t_{hitung}$  (3,063) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,658), maka  $H_0$  ditolak.

3. Pengaruh daya tanggap ( $X_3$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Metro Futsal Denpasar.

Hasil pengujian hipotesis pada variabel daya tanggap ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Metro Futsal Denpasar. Hasil pengujian dapat dilihat dari besarnya nilai  $t_{hitung}$  (3,000) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,658), maka  $H_0$  ditolak.

4. Pengaruh jaminan ( $X_4$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Metro Futsal Denpasar.

Hasil pengujian hipotesis pada variabel jaminan ( $X_4$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Metro Futsal Denpasar. Hasil pengujian dapat dilihat dari besarnya nilai  $t_{hitung}$  (3,148) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,658), maka  $H_0$  ditolak.

5. Pengaruh empati ( $X_5$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Metro Futsal Denpasar.

Hasil pengujian hipotesis pada variabel empati ( $X_5$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Metro Futsal Denpasar. Hasil pengujian dapat dilihat dari besarnya nilai  $t_{hitung}$  (2,817) lebih besar dari  $t_{tabel}$  (1,658), maka  $H_0$  ditolak.

#### **Pengaruh variabel dominan dari kelima dimensi kualitas pelayanan**

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel Jaminan memiliki nilai *Standardized Coefficients Beta* (0,235) yang lebih dominan dari keempat variabel bebas lainnya, hal ini berarti bahwa, jaminan memiliki pengaruh dominan

terhadap kepuasan konsumen pada Metro Futsal. Implikasi pada penelitian ini, diharapkan Metro Futsal mampu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang baik yang telah dirasakan konsumen. Melalui kemudahan melakukan pemesanan lapangan, mempertahankan kenyamanan konsumen, kesediaan karyawan meminta maaf kepada konsumen bila terjadi kesalahan dan karyawan tetap melayani konsumen secara sopan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dan variabel jaminan merupakan salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap Kepuasan Konsumen pada Metro Futsal Renon Denpasar.

### **Saran**

Karyawan dapat lebih berpenampilan sopan selama berada di lingkungan kerja Metro Futsal, karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada konsumen tanpa memandang status sosial, karyawan dapat meningkatkan kesopanan dalam melayani konsumen, karyawan dapat dengan cepat tanggap mengatasi masalah yang timbul.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arya Paramarta, Wayan. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar. *Forum Manajemen*, 6(2): h:43-45.
- Bernadine. 2005. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Pondok Laras di Kelapa Dua, Depok. Dalam *Jurnal Ekonomi Perusahaan*, 12(3): h: 318-336.
- Lubis, Arlina Nurbaity dan Martin. 2009. Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan. Dalam *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2(1): h: 21-24
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi *Pemasaran Edisi ke tiga*, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT Indeks.